



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

**Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

**Licenciado en Turismo Sostenible**

### **Autores:**

Br. Fortín López Limary Melissa 14-05809-1  
Br. Molina Gutiérrez Karla Sugey 14-05213-0  
Br. Ruiz Valdivia Alisson Marina 14-05417-5

### **Tutora:**

M.Sc. Mariela Gutiérrez Hernández

Estelí, mayo 2019







UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

## **Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí**

**Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019**

Trabajo de seminario de graduación para optar

al grado de

**Licenciado en Turismo Sostenible**

### **Autores:**

Br. Fortín López Limary Melissa 14-05809-1  
Br. Molina Gutiérrez Karla Sugey 14-05213-0  
Br. Ruiz Valdivia Alisson Marina 14-05417-5

### **Tutora:**

M.Sc. Mariela Gutiérrez Hernández

Estelí, mayo 2019



## **Dedicatoria**

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitirnos haber llegado hasta este momento tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestra maestra de tesis M.Sc. Mariela Gutiérrez que gracias a sus consejos y correcciones hoy podemos culminar este trabajo. A los profesores que nos han visto crecer como personas, y gracias a sus conocimientos hoy podemos sentirnos dichosas y contentas.

A nuestras compañeras (os), con los cuales compartimos esta etapa, y con los que aprendimos a reconocer, aceptar y tolerar las diferencias individuales, construyendo vínculos en base a las fortalezas de cada uno para alcanzar logros en común.

También a la gerente y propietaria del Hotel La Campiña por abrirnos las puertas de su empresa y recolectar toda la información brindada para que este trabajo se llevara a cabo.

Nuestro desafío será entonces, brindar aportes significativos que permitan alcanzar el desarrollo sustentable y la construcción de una sociedad que reafirme los valores que nos fueron transmitidos, en pro de un mejor futuro compartido.

Nuevamente a todos, ¡muchas gracias!

## **Agradecimientos**

El presente trabajo investigativo le agradecemos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestras hermanas (os) por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

*Fortín López Limary Melissa  
Molina Gutiérrez Karla Sugey  
Ruiz Valdivia Alisson Marina*

## CARTA AVAL

A través de la presente hago constar que: **Fortín López Limary Melissa, Molina Gutiérrez Karla Sugey y Ruiz Valdivia Alisson Marina**, estudiantes de la Licenciatura en turismo sostenible han finalizado su trabajo investigativo en el tema “**Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019**” Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas por la docente metodóloga y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes.

También, la literatura científica relacionada con el tema indicado evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes en proceso de licenciatura en la facultad.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa, incluyendo su respectivo artículo científico, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los 17 días del mes de mayo del 2019.

Atentamente.

---

***M.Sc. Mariela Gutiérrez H***

***Tutora de tesis***



## **Resumen**

La presente investigación se realizó en el Hotel La Campiña ubicado en la comunidad El Dorado municipio de Estelí. La problemática de estudio fue las buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible donde todavía no la han utilizado como un valor agregado para la promoción turística de su hotel y atraer a más clientes que persiguen un turismo sostenible responsable. Este estudio tiene por objetivo principal “Analizar la implementación de las buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico para la sostenibilidad del Hotel La Campiña comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019”.

Para la realización de la investigación se utilizó la metodología cualitativa descriptiva ya que se centró en la exploración de las actividades a fines que se utilizan para el ahorro de recursos existentes en el lugar, en la recolección de datos se emplearon entrevistas y ficha de observación, facilitando la recaudación de información requerida para llevar a cabo la investigación.

El reciente estudio nos permitió conocer los diferentes aspectos del Hotel La Campiña, uno de ellos es que hay actividades que deterioran el entorno como la incineración de plásticos, y los procesos de buenas prácticas ambientales que implementan son muy pocos. No obstante, se demostró que, a través de la implementación de estas, se ha logrado una reducción directa de los costos al disminuir el gasto, como energía, agua, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos, pero tiene un nivel parcialmente bajo.

**Palabras claves:** Buenas Prácticas Ambientales, Estrategias Turísticas, Desarrollo Sostenible, Desarrollo Turístico.

## Contenido

I.	Introducción .....	1
1.1.	Antecedentes .....	3
1.2.	Planteamiento del problema .....	5
1.3.	Formulación del problema .....	5
1.4.	Justificación .....	6
II.	Objetivos .....	7
2.1	Objetivo general .....	7
2.2	Objetivos específicos.....	7
III.	Marco Teórico .....	8
3.1	Turismo .....	8
3.2	Turismo Sostenible .....	8
3.3	Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible .....	9
3.4	Buenas prácticas ambientales .....	9
3.5	Educación ambiental. ....	10
3.6	Estrategias Turísticas .....	10
3.7	Desarrollo Turístico .....	10
3.8	Sostenibilidad Económica.....	11
3.9	Sostenibilidad Social .....	11
3.10	Sostenibilidad Ambiental .....	11
3.11	Producto.....	12
3.12	Destino Turístico.....	12
3.13	Atractivo Turístico .....	13
3.14	Oferta Turística.....	13
3.15	Recursos turísticos .....	14
3.16	Infraestructura .....	14

3.17 Empresas turísticas .....	15
3.18 Servicios Turísticos .....	15
3.19 Residuos Sólidos .....	15
3.20. Las tres erres (3R) .....	16
3.20.1 Reducir.....	16
3.20.2 Reutilizar.....	16
3.20.3 Reciclar .....	17
Marco jurídico .....	17
NTN 28-009-10.....	17
Ley no. 842 .....	18
Reglamento de Hospederías.....	19
Ley No. 274.....	20
Normas ISO 14000 .....	21
Conferencia de Lanzarote.....	21
V. Diseño metodológico.....	25
5.1 Descripción del área de estudio .....	25
5.2 Tipo de estudio .....	26
5.2.1 Según su enfoque .....	26
5.2.2Según su propósito .....	27
5.2.3 Según el tiempo .....	27
5.4 Universo o población .....	27
5.5 Muestra .....	27
5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	28
5.6.1 Visitas de observación directas .....	28
5.6.2 Entrevista .....	28

VI. Resultados y discusión.....	29
6.1 Objetivo 1 .....	29
6.2 Objetivo 2 .....	33
6.4 Objetivo 3 .....	36
Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para El Hotel La Campiña.....	37
VII. Conclusiones y Recomendaciones.....	39
7.1 Conclusiones.....	39
7.2 Recomendaciones .....	40
VIII. Bibliografía .....	41
Anexos .....	44
Anexo N° 1.....	45
Anexo N° 2.....	46
Anexo N°3 .....	48
Anexo N° 4.....	49
Anexo N° 5.....	51
Anexo N° 6.....	53

## **I. Introducción**

El turismo sostenible es una industria que forma parte de una nueva era que busca principalmente el equilibrio en la actividad turística por medio de los pilares de la sostenibilidad; No obstante, en la actualidad la preocupación ambiental nos conlleva a trabajar en el fomento del uso adecuado de los recursos naturales.

Los Objetivos Del Milenio (ODM'S) se basan en una alianza mundial que hace hincapié en el desarrollo, como lo menciona en su séptimo objetivo cual es “Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente” en los cuales menciona que es incorporar los principios del desarrollo sostenible en las políticas y los programas nacionales reduciendo la pérdida de los recursos del medio ambiente.

A través de esta y otras organizaciones como Rainforest Alliance, la conferencia de Estocolmo, el informe Brundtland entre otros; fomentan la puesta en práctica de un desarrollo sostenible en cuanto a medio ambiente se refiere, es así como el turismo sostenible es un ente que trata de regular y sensibilizar el uso adecuado de los recursos naturales siendo de mucha utilidad en la empresa como parte de una buena gestión en el recurso económico y una buena alternativa ante la problemática actual del deterioro del medio ambiente.

En base a lo planteado, atendiendo a las necesidades que se ha presentado como parte del sector turismo es indispensable pensar en los establecimientos turísticos que tratan de seguir una línea sustentable cumpliendo con los pilares de la sostenibilidad de la industria cual son ambientales, económicos y culturales.

El fin de la investigación se orienta en las buenas prácticas ambientales enfocado en la ejecución de acciones por medio de un manual con el que puedan trabajar en las áreas, manteniendo el buen funcionamiento y la optimización de los recursos tanto naturales como económicos.

El documento se ha estructurado en VIII acápite que contemplan en el I capítulo el contexto del proyecto, II Objetivos del trabajo, III capítulo marco teórico, el IV Operacionalización de variables, V capítulo metodología de investigación, capítulo VI Discusión de resultados, finalizando con el acápite VII las conclusiones y del estudio y las recomendaciones.



## 1.1. Antecedentes

Para proceder a la investigación de *Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña comunidad El Dorado municipio de Estelí*, se efectúa una búsqueda de temas relacionados a nuestra investigación, en donde el primer lugar de búsqueda fue en la biblioteca Urania Zelaya (FAREM Estelí) donde se encontró una investigación vinculada a nuestro tema.

(Altamirano Caballero & Báez Zelaya, 2017) “Buenas prácticas implementadas en el centro turístico Apart Hotel Acuarious de la Ciudad de Estelí, durante el II Semestre 2017.” Su objetivo general para la investigación era “Diseñar un manual de buenas prácticas de sostenibilidad para el centro turístico Apart Hotel Acuarious.” Tesis de seminario de graduación.

Cabe de señalar que otras de las herramientas que se utilizaron para la búsqueda de información fue internet donde se extrajo información relacionada con el tema y que nos aportaron insumos para la realización del trabajo de investigaciones internacionales que se citan las siguientes.

Se encontró un estudio presentado por (Miño Escobar, 2016) Estudio de Buenas Prácticas Turísticas para la Hostería "Cabañas BirdPlanet", ubicada en el barrio Los Guayabales, parroquia Mindo, Cantón San Miguel de los Bancos, Provincia de Pichincha” esta investigación se realizó en Ecuador en el 2016. Su objetivo general para el desarrollo de su investigación fue el siguiente “Constatar si la Hostería BirdPlanet cumple con los principios básicos de la sostenibilidad mediante un estudio de buenas prácticas turísticas”.

Otras investigaciones que se realizaron fue la búsqueda de empresas que emplean las buenas prácticas sostenibles, una de ellas es Selva Negra que se encuentra hasta el momento estructurada en cuanto a los pilares de sostenibilidad siendo equitativos y trabajando en pro al desarrollo social y cultural de su comunidad aledaña.

Se encuentran otras empresas de que por momento están trabajando la parte ambiental como optimización de sus recursos, cabe de señalar que el aporte sostenible de algunas MYPimes por pequeño que sea es un gran avance para la industria del turismo.

Algunas fincas agroturísticas cuentan con certificaciones que Rainforest Alliance les ha otorgado por su buena gestión ambiental, ya que estas en un tiempo fueron sometidas a una revisión de planificación acción, estas empresas se encuentran ubicadas en gran parte en Matagalpa al ser pioneros en la sostenibilidad ambiental.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El Hotel La Campiña cuenta con un gran potencial turístico, puesto que sus dueños implementan acciones que son notables en la empresa, como cultivar algunas frutas y cítricos para sus alimentos, elaborar productos artesanales para su venta individual como lo son la mermelada.

Esto favorece a su empresa por qué diversifica su servicio turístico y ofrece un producto más al público generando así ingresos a algunas familias del departamento de Estelí, ya que algunos de estos productos que se encuentran a la venta individual en el hotel son adquiridos por proveedores de cooperativas de la localidad.

Sin embargo, hasta el momento no han utilizado las buenas prácticas ambientales como una estrategia que impulse su empresa y sea conocida por dichas acciones amigables al medio ambiente.

Esta además decir que, aunque ellos como empresa de servicio de hostelería y restauración accionen algunas prácticas sostenibles en su empresa, es de gran importancia que el mercado turístico, conozca esta labor para agregarle un plus a su producto terminado y ser una empresa modelo en la localidad.

## **1.3. Formulación del problema**

En Nicaragua como en otros países a nivel internacional el turismo está tomando un giro en cuanto a sostenibilidad se refiere, dónde el turista se siente más comprometido con el cuidado del medio ambiente, por ende, eligen un lugar que accione en pro al desarrollo sostenible.

Es entonces donde nuestra pregunta problema surge.

- ¿Cuál sería el desarrollo sostenible de la implementación de las buenas prácticas ambientales en el Hotel La Campiña?

## **1.4. Justificación**

Actualmente la contaminación ambiental es un problema que se ha convertido en el principal tema de discusión a nivel mundial, está causando efectos tales como la destrucción de la capa de ozono, cambios climáticos, enfermedades, extinción de la flora y fauna entre otros.

Dichos efectos están deteriorando cada día más la calidad de vida de los seres humanos, es por eso por lo que se hacen necesarios procesos que ayuden al buen manejo de los recursos.

Las buenas prácticas ambientales se convierten en alternativas favorables para el cuidado del medio ambiente y para una adecuada conservación de los recursos, así como también la sostenibilidad de un entorno sano, libre de contaminación lo cual se verá reflejado desde las pequeñas y medianas empresas, que trabajen en el uso de alternativas sustentables del medio ambiente.

Es entonces donde surge la necesidad de identificar y realizar un manual de buenas prácticas ambientales en el Hotel La Campiña y así proporcionar alternativas para minimizar el deterioro del entorno y reflexionar acerca del cuidado que se le está dando al medio ambiente.

Hotel La Campiña será el principal protagonista y beneficiario de esta investigación y su aporte como empresa evitará la degradación de los recursos naturales y turísticos de la zona contribuyendo al desarrollo, promoviendo un turismo responsable y consciente.

Luego de finalizar el trabajo se pretende que sirva a demás empresas turísticas como un instrumento de conocimiento para la aplicación de buenas prácticas ambientales, así como también para que las autoridades locales coordinen, ejecuten y supervisen las políticas, programas y proyectos ambientales.

## **II. Objetivos**

### **2.1 Objetivo general**

- Analizar la implementación de las buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico para la sostenibilidad del Hotel La Campiña en la comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar las buenas prácticas ambientales que implementan en las diferentes áreas del Hotel La Campiña.
- Determinar la incidencia de la implementación de buenas prácticas ambientales para el desarrollo turístico en el Hotel La Campiña.
- Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para la sostenibilidad del Hotel La Campiña.

### **III. Marco Teórico**

Sampieri señala que un marco teórico es “Un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio. Nos ayuda a documentar cómo nuestra investigación agrega valor a la literatura existente” (Sampieri H. , 2010)

En este capítulo se muestra los referentes teóricos que sustentan el trabajo de investigación el cual ha sido elaborado en orden cronológico para su fácil comprensión.

#### **3.1 Turismo**

El turismo en definición de la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual (al menos durante una noche y como máximo 365 días), por ocio, negocios u otros motivos. Si no se realiza pernoctación, se consideran excursionistas. OMT

Según Walter Hunziker menciona que el turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa.

La definición del turismo puede ser adaptada en muchos planos, pero principalmente se enmarca en el movimiento físico del turista, la estancia, las actividades realizadas, entre otras.

#### **3.2 Turismo Sostenible**

El turismo sostenible Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) es aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales, mantener la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida. OMT

El Informe Brundtland de 1987, establece que la sostenibilidad es aquel que satisface las necesidades de los presentes sin comprometer las necesidades de las futuras generaciones.

Es así como el turismo actual persigue la sostenibilidad con el único objetivo de generar menor impacto en el entorno, asegurando los recursos naturales y culturales para las generaciones futuras.

### **3.3 Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible**

Una Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible es una herramienta que permite adoptar acciones concretas para orientar la gestión hacia la práctica de un turismo sostenible, ofrece respuestas a una serie de necesidades concretas, referentes a la práctica de la gestión medioambiental, y va dirigida a cualquier tipo de asociación u organización, (independientemente de su tamaño o actividad que desarrolle), y por extensión implica a la sociedad en general. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance)

Otros autores como Fullana y Ayuso mencionan que las guías de buenas prácticas son instrumentos para mejorar la gestión ambiental de una compañía o un establecimiento a través de la aplicación de una serie de medidas que proponen actuaciones de fácil implantación. (Fullana & Ayuso, 2002, págs. 35,36, 63)

Las guías de buenas prácticas sostenibles están dirigidas para los establecimientos en el sector turístico que tratan de reducir los impactos que genera el turismo, con el fin de que este sea un ente de mejoramiento en la industria.

### **3.4 Buenas prácticas ambientales**

Las buenas prácticas ambientales se pueden definir como aquellas acciones que pretenden reducir el impacto negativo que causan los procesos productivos a través de los cambios en la organización de los procesos y las actividades. La implementación de buenas prácticas medioambientales debe ser asumida por la empresa, entendida en su globalidad previamente a su aplicación. (Linea Verde, 2014, págs. 4,8)

Para la Secretaria Nacional De Planificación Y Desarrollo las buenas prácticas ambientales, son un conjunto de medidas y recomendaciones prácticas, útiles y didácticas, que buscan generar un cambio en nuestros hábitos de consumo.

Estas acciones pretenden reducir los impactos negativos ambientales que causan los procesos productivos causados por las actividades humanas,

### **3.5 Educación ambiental.**

Los fines de la Educación Ambiental se orientan hacia la formación de una población capacitada para gestionar su entorno, así como para desarrollar las capacidades individuales y colectivas para establecer una nueva relación entre la humanidad y el medio ambiente. (Empresas Portuarias de Nicaragua, 2016)

El doctor en biología Ramón Folch señala que la educación ambiental es un instrumento que puede valerse la sociedad para convertir la información científica sobre el ambiente en actitudes positivas de usos y gestión, es decir en pautas educativas de comportamiento. (Folch, 1993, págs. 64, 38)

Como se señala sobre este concepto moderno que es un proceso de actitudes que se crea con la mentalidad de fomentar el uso adecuada de los recursos naturales buscando involucrar a la sociedad en el proceso educativo

### **3.6 Estrategias Turísticas**

Una estrategia se redacta de forma directa, asignando recursos y responsabilidades. Las estrategias deben estar acordes a la misión, visión y objetivos, además de estar dirigidas a eliminar las debilidades internas, a aprovechar las oportunidades y reducir las amenazas.

En la Enciclopedia General de la Educación menciona que una estrategia es un Conjunto planificado de acciones y técnicas que conducen a la consecución de objetivos preestablecidos durante el proceso educativo.

Las estrategias están diseñadas a buscar un mejor resultado centralizados a los objetivos que queremos desarrollar, accionando a donde a los puntos débiles que se quieren fortalecer mediante ideas estratégicas para el mercado turístico.

### **3.7 Desarrollo Turístico**

El desarrollo turístico puede definirse como la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades de turista, y definido de una manera más general, puede también incluir los efectos asociados, tales como la creación de empleos o la generación de ingresos. (Pearce D. , 1991)

Otros estudiosos hacen referencia al informe Brundtland que fue donde primeramente se usó para hacer referencia al desarrollo sustentable y como este puede ser un ente de mejoramiento para las empresas hoy en día.

### **3.8 Sostenibilidad Económica**

Se da cuando la actividad que se mueve hacia la sostenibilidad ambiental y social es financieramente posible y rentable. (EcuRed contributors, 2018 )

Busca impulsar un crecimiento económico que genere riqueza equitativa sin perjudicar los recursos naturales.

Una inversión y reparto igualitario de los recursos económicos permitirá potenciar

### **3.9 Sostenibilidad Social**

El desarrollo sostenible es entonces consistente con: justicia para los marginados sociales; justicia para las generaciones futuras; justicia para la naturaleza; y rechazo al riesgo que surge de nuestra ignorancia sobre las interacciones entre medio ambiente, economía y sociedad; y al daño Social y económico que surge de los bajos márgenes de adaptación a los impactos externos. (Pearce D. , 1988)

En el marco de una visión social de país, donde la igualdad de oportunidades, el desarrollo de las personas, comunidades y culturas para conseguir un nivel global de calidad de vida, sanidad y educación adecuado y equitativo.

### **3.10 Sostenibilidad Ambiental**

Si la realidad está constituida por lo natural y lo social en su interrelación mutua, entonces la relación medio ambiente-desarrollo es ineludible, íntima e inseparable. Esto implica que no es posible interpretar el fenómeno del desarrollo prescindiendo de la dimensión ambiental, y, por otra parte, que no es posible alcanzar objetivos y metas de desarrollo 13 separadamente del problema ambiental, ni considerarlos como objetivos alternativos. (Bifani, 1980)

La relación entre el hombre y el medio permite un desarrollo económico como un proceso que presenta la misma ambigüedad que señalar para las relaciones del hombre con su medio. Lo que se quiere decir es que constituye un proceso de adaptación a un ambiente en permanente cambio, a la vez que representa un factor de modificación ambiental

La sostenibilidad defiende que la naturaleza no es una fuente inagotable de recursos y vela por su protección y uso racional.

Aspectos como el cuidado del medio ambiente, la inversión en energías renovables, el ahorro de agua, la apuesta por la movilidad sostenible o la innovación en construcción y arquitectura sostenible contribuyen a lograr esta sostenibilidad ambiental desde varios frentes.

### **3.11 Producto**

Los productos turísticos son ofertas de diferentes tipos que se preparan para ser brindadas al turista en forma de actividades y servicios, mediante el empleo de diferentes tecnologías y/o instalaciones. Deben ser capaces de motivar visitas a un lugar tanto por un corto tiempo hasta de varios días para satisfacer un interés o necesidad específica de determinados servicios: recreativos, naturales, culturales, y otros, o una combinación de varios de ellos y que además propicien las mejores experiencias. (Salinas Chavéz & Medina Pérez, 2009)

Los productos turísticos deben de responder a las nuevas necesidades y por lo tanto diversificarse ofreciendo una gran variedad de oferta turística para lograr motivar la visita del turista. Es importante saber cuáles son los demandantes de estos productos para poder dirigirse la oferta a ellos.

Además de diseñarse para satisfacer las necesidades del turista también deben brindar una experiencia que resulte merecedora de ser recordada con atributos y características que lo distinguan de otros.

### **3.12 Destino Turístico**

Espacio físico en el que una visitante pernocta por lo menos una noche. Incluye productos turísticos tales como servicios de apoyo, atracciones y recursos turísticos. Tiene límites físicos y administrativos que definen su gestión e imágenes, y percepciones que definen su competitividad en el mercado.

Los destinos locales lo incorporan a varias partes interesadas que a menudo incluyen una comunidad local, y pueden albergar o formar una red para conformar destinos amplios. (Organización Mundial del Turismo, 2002)

Un destino es en donde se realizan la actividad turística en un espacio geográfico con características particulares como medios que posibilitan la accesibilidad, una marca, apoyo de la población que se involucra en el desarrollo, atractivos y servicios que motiven y faciliten la estadía del visitante.

Los destinos turísticos pueden ser de gran diversidad según sea la experiencia que el turista busque ejemplo: Playa, montaña, nieve, histórico, entre otros.

### **3.13 Atractivo Turístico**

Un atractivo turístico es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. El turismo solo tiene lugar si existen ciertas atracciones que motiven al viajero a abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él. Respecto a los atractivos nada valen sobre el mercado si no son puestos en valor y explotados, hay casos que los atractivos turísticos son perecederos y no renovables. Los atractivos turísticos son recursos usados para el placer, entretenimiento y educación de público visitante. (Hede & Hall, 2006)

Es un sitio que genera interés entre los futuros turista, de modo que puede tratarse de un motivo para que una persona tome la decisión de visitar una ciudad, país o en un atractivo simbólico como lo puede ser la gastronomía o un evento en específico.

### **3.14 Oferta Turística**

La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras que se encuentran en un determinado lugar y que se estructuran de manera que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas. (Glosario especializado de Ciencias, Artes, Tecnología y Sociedad., 2018)

La oferta turística está compuesta por los recursos turísticos, las infraestructuras y las empresas turísticas



Ilustración 1 Tomada de reader.digitalbooks.pro

La oferta turística se compone de tres elementos fundamentales:

### 3.15 Recursos turísticos

Cualquier elemento natural, actividad humana o producto antropológico que pueda motivar el desplazamiento con el móvil esencial de la curiosidad o la posibilidad de realizar una actividad física o intelectual.

Todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. Posteriormente se transforma en un producto turístico.

Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico, y son la motivación principal de la visita.

### 3.16 Infraestructura

Formas de construcción sobre o bajo la tierra que provee la base para un efectivo funcionamiento de desarrollo de sistemas como áreas urbanas, industria, turismo. (Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance)

Formas de construcción sobre o bajo la tierra que provee la base para un efectivo funcionamiento de desarrollo de sistemas como áreas urbanas, industria, turismo.

Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.

### **3.17 Empresas turísticas**

La empresa constituye un fenómeno económico-social. Desde esta perspectiva, (Nóvoa Rodríguez, 1965) define la empresa como una "organización independiente que produce o distribuye bienes y servicios para el mercado partiendo de dicho concepto podemos caracterizar la empresa turística"

Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc. La oferta complementaria se compone de: Restaurantes Bares Teatros Instalaciones deportivas.

### **3.18 Servicios Turísticos**

Los servicios son acciones que se llevan a cabo para lograr la satisfacción de una necesidad de una o más personas. Turístico, por su parte, es aquello relacionado con el turismo (la actividad que desarrolla un individuo cuando, con fines de ocio, descanso u otro, se traslada a un lugar distinto al que se encuentra habitualmente y pernocta allí).

### **3.19 Residuos Sólidos**

Los residuos sólidos, constituyen aquellos materiales desechados tras su vida útil, y que por lo general por sí solos carecen de valor económico.

Se componen principalmente de desechos procedentes de materiales utilizados en la fabricación, transformación o utilización de bienes de consumo.

Todos estos residuos sólidos, en su mayoría son susceptibles de re-aprovecharse o transformarse con un correcto reciclado.

Los principales "productores" de residuos sólidos somos los ciudadanos de las grandes ciudades, con un porcentaje muy elevado, en especial por la poca conciencia del reciclaje que existe en la actualidad. Afortunadamente esto está cambiando poco a poco, y problemas como el cambio climático, son ahora una amenaza real y a corto plazo.

### **3.20. Las tres erres (3R)**

Las tres erres (3R) es una regla para cuidar el medio ambiente, específicamente para reducir el impacto humano sobre el medio ambiente mediante un uso más eficiente de nuestros recursos. Seguir la regla de las tres erres disminuye la cantidad de recursos naturales vírgenes que utilizamos para manufacturar productos nuevos y también reduce el volumen de residuos o basura que generamos. (Responsabilidad Social y Sustentabilidad, 2014)

En pocas palabras, la regla de las 3R te ayuda a tirar menos basura, ahorrar dinero y ser un consumidor más responsable, así reduciendo tu huella de carbono. Y lo mejor de todo es que es muy fácil de seguir, ya que sólo tiene tres pasos:

#### **3.20.1 Reducir**

Es la "erre" más importante ya que tiene el efecto más directo y amplio en la reducción de los daños al medio ambiente, y consiste en dos partes:

Comprar menos reduce el uso de energía, agua, materia prima (madera, metal, minerales, etc.) y químicos utilizados en la fabricación de los productos; disminuye las emisiones producidas en el transporte del producto, y también minimiza la contaminación producida por su desecho y desintegración.

Utilizar menos recursos (agua, energía, gasolina, etc.) se puede lograr con focos y electrodomésticos más eficientes, una casa bien mantenida y buenos hábitos como desenchufar los aparatos eléctricos cuando no están en uso, cerrar el agua de la ducha mientras te enjabonas y compartir tu coche.

#### **3.20.2 Reutilizar**

Reutilizar significa alargar la vida de cada producto desde cuándo se compra hasta cuando se tira. La mayoría de los bienes pueden tener más de una vida útil, sea reparándolos o utilizando la imaginación para darles otro uso. Por ejemplo, una botella de refresco se puede rellenar (el mismo uso) o se puede convertir en juguete, maceta, porta velas o candelabro (otro uso).

Reutilizar también incluye la compra de productos de segunda mano, ya que esto alarga la vida útil del producto y a la vez implica una reducción de consumo de productos nuevos, porque en vez de comprar algo nuevo lo compras de segunda mano.

### **3.20.3 Reciclar**

Reciclar es la erre más común y menos eficaz. Se trata de rescatar lo posible de un material que ya no sirve para nada (comúnmente llamado basura) y convertirlo en un producto nuevo. Por ejemplo, una caja vieja de cartón se puede triturar y a través de un proceso industrial o casero convierte a papel nuevo.

Lo bueno del reciclaje es que actualmente se puede reciclar casi todo tipo de basura y muchos municipios ya tienen los servicios de reciclaje integrados a su sistema de recolección de basura.

### **Marco jurídico**

#### **NTN 28-009-10**

#### **Norma Técnica Nicaragüense Categorización de Hoteles por Estrellas**

Tiene por objeto establecer los requisitos mínimos generales; de gestiones; calidad e infraestructura, que deben cumplir los hoteles que presten el servicio de alojamiento turístico, para la categorización de 1 a 5 estrellas. (NTN 28-009-10, 2013)

#### 4. requisitos para la categoría de 1 a 5 estrellas

El hotel debe tener una organización de tal manera que preste los servicios correspondientes a su categoría y los que promocióne

En particular, el hotel deber

a) Contar con un manual de organización que contenga por lo menos:

I. El organigrama o esquema de cargos en el cual se establecen las relaciones funcionales, jerarquías y control;

II. La definición y estructuración de la organización, incluyendo la definición de las funciones de esas áreas y

III. Los requisitos y criterios de selección del personal para todas y cada una de las áreas del hotel, incluyendo las competencias y habilidades que debe poseer el personal, de acuerdo con la definición y estructuración de las áreas que se haya establecido.

- b) Contar con procedimientos que permitan garantizar la calidad de los servicios Ofrecidos.
- c) Contar con personal capacitado y entrenado para la eficiente y oportuna entrega de los servicios que presta el hotel
- d) Contar ropa de trabajo o uniforme, con su respectivo distintivo
- i) Informar de aquellas medidas de protección ambiental adaptadas por el hotel y que puedan repercutir en los servicios ofrecidos (tales como menos frecuencia de cambio de toallas o sábanas), las cuales deben ser de carácter opcional y deben general un menor nivel de servicio, si el huésped no desea colaborar voluntariamente.
- j) Debe establecerse una política para el manejo de residuos orgánicos
- m) Mantener la señalización de áreas y de seguridad.

#### **Ley no. 842**

#### **Ley de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias**

- a. Establecer el marco legal de protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas que sean consumidoras o usuarias de bienes o servicios, procurando la equidad, certeza y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con las personas proveedoras de bienes y servicios públicos, privados, mixtos, individuales o colectivos. (DECRETO No. 36-2013, 2013)
- b. Garantizar a las personas consumidoras y usuarias la adquisición de bienes o servicios de la mejor calidad;
- c. Promover y divulgar la cultura de consumo responsable, respetuoso y educación sobre los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

Art. 7 Obligaciones de las personas consumidoras y usuarias Sin perjuicio de las obligaciones que se deriven de la aplicación de la presente Ley, son obligaciones de las personas consumidoras y usuarias las siguientes:

4. Procurar el uso racional y sostenible de bienes y servicios, previniendo la contaminación ambiental;

Art. 9 Obligaciones de las personas proveedoras Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en otras leyes, son obligaciones de las personas proveedoras las siguientes:

1. Cumplir las leyes, reglamentos, normas técnicas obligatorias, entre otros existentes, así como facilitar el control, vigilancia e inspección de las autoridades competentes para no arriesgar la vida, la salud, la seguridad de las personas y el medio ambiente;

### **Reglamento de Hospederías**

Publicado en la Gaceta No. 203 del 25 de octubre del 2001

Ley creadora del Instituto Nicaragüense de Turismo, publicada en La Gaceta Diario Oficial No.203 de fecha del veinte cinco de octubre del año 2001.

Los impactos de la actividad turística en el medio ambiente resultan evidentes hoy en día para cualquier persona; así que esta ley permite minimizar dichos impactos en el entorno. Sin embargo, no siempre ha sido de esta manera.

Durante muchos años, el desarrollo turístico tuvo una escasa planificación y abandono absoluto por los efectos sobre el medio ambiente. Por este motivo resulta muy importante que en Nicaragua donde la industria hotelera se está desarrollando existan leyes que velan por los recursos turísticos. (Reglamento de Hospederías, 2001)

Los protagonistas nacionales, regionales y locales deben incorporar normas, e instrumentos que permitan un desarrollo sostenible de las actividades turísticas, debido a su gran crecimiento en los últimos años y al gran impacto que pueden tener sobre el medio. No obstante, estas actuaciones no serán suficientes si no cuentan con la decidida colaboración de todos los implicados.

Está claro que muchas de las actividades que el turismo realiza pueden contribuir a destruir el entorno, en algunos casos de manera irremediable. Pero también es cierto que este impacto puede reducirse si existe una voluntad decidida de los empresarios y consumidores en la aplicación de unas buenas prácticas ambientales como las que se proponen en el presente manual que se presenta de modelo piloto.

La importancia de la industria turística, y especialmente del sector del alojamiento hotelero, ha hecho que se considere valioso el desarrollo de un programa de buenas prácticas ambientales.

Sin embargo, la aplicación de buenas prácticas ambientales no tiene por qué suponer un aumento de los precios del hotel, al contrario, puede significar un ahorro debido a la mejora de procesos o la reducción del gasto energético y de residuos entre otros.

#### **Ley No. 274.**

Aprobada el 5 de noviembre de 1997; Publicado en la Gaceta No. 30 de 13 de febrero de 1998

Artículo 1.-La presente Ley tiene por objeto establecer las normas básicas para la regulación control de plaguicidas, sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares, así como determinar a tal efecto la competencia institucional y asegurar la protección de la actividad agropecuaria sostenida, la salud humana, los recursos naturales, la seguridad e higiene laboral y del ambiente en general para evitar los daños que pudieren causar estos productos por su impropia selección, manejo y el mal uso de los mismos. (Ley Básica Para La Regulación Y Control De Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, 1998)

Artículo 2.-La presente Ley se aplicará a todas las actividades relacionadas con la importación, exportación, distribución, venta, uso y manejo, y la destrucción de plaguicidas, sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares.

Artículo 3.-También se regularán aquellas sustancias tóxicas, peligrosas y otras similares de origen nacional o bien aquellas importadas para fines de investigación científica, educación o experimentación. Las cantidades a usarse serán previamente especificadas por la institución o persona solicitante.

## **Normas ISO 14000**

Son normas internacionales que se refieren a la gestión ambiental de las organizaciones. Su objetivo básico consiste en promover la estandarización de formas de producir y prestar servicios que protejan al medio ambiente, minimizando los efectos dañinos que puedan causar las actividades organizacionales.

En sus casi 20 años de existencia, la ISO 14001 ha sido aclamada como la norma ambiental más exitosa del mundo, su reconocimiento se atribuye tanto a su accesibilidad (se aplica en igual medida a la industria pesada, el servicio, los sectores públicos y las PYMEs) y a su capacidad de ayudar a las empresas a ofrecer mejoras empresariales y ambientales, reducir costos y mejorar la gestión del cumplimiento”, comenta Anne-Marie Warris.

Toda empresa debe tener en cuenta estas normas pues son el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la empresa. La calidad de un producto no nace de controles eficientes, nace de un proceso productivo y de soportes que operan adecuadamente, en este espíritu están basadas las normas ISO, por esta razón estas normas se aplican a la empresa y no a los productos de esta. (ISO, 2015)

ISO 14001 es la norma internacionalmente reconocida para la Gestión de Sistemas Medioambientales (EMS). Dicha norma proporciona orientación respecto a cómo gestionar los aspectos medioambientales de sus actividades, productos y servicios de una forma más efectiva, teniendo en consideración la protección del Medioambiente, la prevención de la contaminación y las necesidades socioeconómicas.

### **Conferencia de Lanzarote.**

1. El desarrollo turístico deberá fundamentarse sobre criterios de sostenibilidad, es decir, ha de ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales. El desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión del turismo exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

2. El turismo tendría que contribuir al desarrollo sostenible, integrándose en el entorno natural, cultural y humano, debiendo respetar los frágiles equilibrios que caracterizan a muchos destinos turísticos, en particular las pequeñas islas y áreas ambientalmente sensibles. La actividad turística deberá prever una evolución aceptable respecto a su incidencia sobre los recursos naturales, la biodiversidad y la capacidad de asimilación de los impactos y residuos producidos. (conferencia mundial de turismo sostenible, 1995)

3. La actividad turística ha de considerar los efectos inducidos sobre el patrimonio cultural y los elementos, actividades y dinámicas tradicionales de las comunidades locales. El reconocimiento de estos factores locales y el apoyo a su identidad, cultura e intereses, deben ser referentes obligados en la formulación de las estrategias turísticas, especialmente en los países en vías de desarrollo.

### **Resolución Final**

La Conferencia Mundial de Turismo Sostenible considera imprescindible hacer los siguientes llamamientos públicos:

1. La Conferencia recomienda a los gobiernos estatales y regionales formular, con carácter de urgencia, planes de acción para un desarrollo sostenible aplicados al turismo, en consonancia con los principios enunciados en esta Carta.

2. La Conferencia acuerda elevar al Secretario General de Naciones Unidas la Carta del Turismo Sostenible a fin de que pueda ser asumida por los Organismos y Agencias del sistema de Naciones Unidas, así como por las Organizaciones Internacionales con acuerdo de cooperación con Naciones Unidas, para ser sometida a la Asamblea General de Naciones Unidas.

#### IV. Operacionalización de Variables

Objetivo Especifico	Variables	Conceptualización	Indicadores	Preguntas Orientadas	Escala	Técnicas e instrumentos	Fuente de información
Identificar las buenas prácticas ambientales que implementan en las diferentes áreas del Hotel La Campiña.	Buenas prácticas ambientales	<b>Buenas Prácticas Ambientales</b> Son medidas sencillas y útiles que podemos adoptar tanto los trabajadores y trabajadoras como las empresas de cara a reducir el impacto ambiental negativo de sus actividades.	Ahorro de: Energía  Agua  Manejo de Desechos sólidos	-¿Cuáles son las prácticas que implementan para el ahorro de energía? -¿De qué manera dar a conocer a sus clientes sobre el ahorro de energía? -¿Qué tratado se les a las aguas servidas? -¿Qué beneficio obtienen del tratado de aguas servidas? -¿Cuentan con separadores de desechos sólidos? -¿Qué tipo de tratado le dan a los desechos sólidos?	Nominal	-Entrevista	Propietaria del Hotel La Campiña

<p><b>Determinar la incidencia de implementación de buenas prácticas ambientales para el desarrollo turístico en el Hotel La Campiña.</b></p>	<p>Desarrollo turístico</p>	<p><b>Desarrollo turístico</b> Puede definirse específicamente como la provisión y mejoramiento de las instalaciones y servicios idóneos para satisfacer las necesidades del turista</p>	<p>Oferta turística</p>	<p>-Tipo de empresa turística -Tipo de servicio que ofertan -Actividades turísticas</p>	<p>Nominal -Ordinal</p>	<p>Observación directa</p>	<p>Instalaciones del Hotel La Campiña</p>
<p><b>Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para la sostenibilidad del Hotel La Campiña.</b></p>	<p>Manual de buenas prácticas ambientales</p>	<p><b>Manual de buenas prácticas ambientales</b> Son medidas sencillas que se proponen con el fin de minimizar y reducir los impactos ambientales negativos de la actividad y por ende, mejorar la calidad de vida en el entorno de trabajo y los propios integrantes.</p>	<p>Manual de BP</p>	<p>-¿Poseen un manual de buenas prácticas ambientales? -¿Qué significa para usted un manual de buenas prácticas ambientales? -¿En qué creen que le sirve el manual de buenas prácticas ambientales? -¿Estaría dispuesto a utilizar el manual de buenas prácticas en su establecimiento?</p>	<p>Continuas</p>	<p>-Entrevista.</p>	<p>Propietaria del Hotel La Campiña</p>

## V. Diseño metodológico

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema (Sampieri H. , 2010)

### 5.1 Descripción del área de estudio



Ilustración 2 Fuente propia

Hotel La Campiña se encuentra ubicado en el kilómetro 155 carretera panamericana norte contiguo donde fue valle Azteca, su distancia de la terminal de buses del norte es aproximada entre 13 a 15 minutos. La parada de este es frente al mismo facilitando su localización.

Logo del Hotel La Campiña-Eslogan:

***“La campiña un hogar en el camino”***



**Ilustración 3 Fuente Facebook La Campiña**

Hotel La Campiña está equipado de diez habitaciones y dos apartamentos cada una con su baño, agua caliente, televisión, acceso a internet, camas, ventiladores, dos cabañas equipadas con su propia cocina, comedor, terraza a todo esto sumándole un amplio parque

El Hotel La Campiña cuenta con un restaurante y cafetín en donde se sirven platillos típicos, café, bebidas lo más natural posible y postres. Poseen el servicio de auditorio amueblados y capacitados para organismos y empresas quieran hacer sus seminarios, retiros o reuniones, con una capacidad de 40 y 90 personas.

## **5.2 Tipo de estudio**

### **5.2.1 Según su enfoque**

Esta investigación según el enfoque filosófico es cualitativa, según. (Sampieri H. , 2010) Para el enfoque cualitativo, la recolección de datos resulta fundamental solamente que su propósito no es medir las variables para llevar a cabo las inferencias y análisis estadísticos a fin de esto es buscar informaciones de las personas.

### **5.2.2 Según su propósito**

Según su nivel de profundidad es descriptivo, porque se utilizará el método para examinar y describir la información previa a las observaciones vistas que se encontraron en el hotel, los contextos en que se presenta y en manera distinta como llega a describirse los aspectos sociales y económicos.

Es importante mencionar que el enfoque en la presente investigación es de carácter cualitativo porque está orientada al servicio que se pretende ofrecer al público en general y porque nos permite obtener datos reales relacionados a las buenas prácticas ambientales que se emplean en diferentes áreas y que ayudarán al desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña

### **5.2.3 Según el tiempo**

El diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito descriptivo y analítico. En este tipo de diseño, el investigador NO realiza ningún tipo de intervención, solo la medición de la o las variables en cada individuo (número de mediciones). (Rodríguez, 2018)

Según su tiempo de investigación es de corte transversal ya que su dinámica de estudio se ejecutó en el periodo 2018 -2019 cumpliendo con el tiempo establecido de la carga horaria académica establecido de FAREM-Estelí.

### **5.4 Universo o población**

La población la componen los establecimientos de servicios turísticos que implementan buenas prácticas como parte de su oferta turística en Nicaragua

### **5.5 Muestra**

Para (Sampieri H. , 2010) la muestra es el proceso cualitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, entre otras; sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. En el estudio cualitativo existen diferentes tipos de muestras del tipo no probabilísticas o dirigidas las que son de gran valor, ya que genera resultados con una profunda inmersión inicial en el campo, y llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y análisis de datos.

La investigación se realizó con una muestra de estudio de 6 personas que laboran en el hotel, debido a que en el tema se abordan aspectos administrativos conforme a la funcionalidad que trabajan en el local de turismo y estas son las personas adecuadas que maneja tal información, la muestra en estudio corresponde únicamente a 2 persona quien es la gerente y asistente de gerencia ya que cuentan con la capacidad de brindar toda la información necesaria para el estudio.

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia porque se aplicó los instrumentos de recolección de datos a fuentes de información seleccionada quienes reunían los criterios indicados para proporcionar la información requerida, aspectos turísticos.

### **5.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según (Sampieri, Collado, & Lucio, 2010) para el enfoque cualitativo, al igual que para el cuantitativo, la recolección de datos resulta fundamental solamente que su propósito no es medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadísticas. Lo que busca un estudio cualitativo es obtener datos de personas, seres vivos, comunidades contextos o situaciones en profundidad; en las propias formas de expresión de cada uno de ellos.

Para la búsqueda de información se utilizaron materiales tales como: teléfono celular para (grabaciones de voz de las entrevistas, fotos de las áreas de trabajo); libreta y lápiz de apuntes, ficha de observación, entrevistas No-estructuradas. Así también se utilizó El Manual de Buenas Prácticas Para Turismo sostenible de Rainforest Alliance, que sirvió de herramienta para la adopción de prácticas sostenibles dentro y fuera del hotel.

#### **5.6.1 Visitas de observación directas**

Para estas visitas se elaboraron fichas de observación, permitió conocer aspectos diferentes del lugar tanto interno como externo.

#### **5.6.2 Entrevista**

Para la entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema puesto.

La que se clasifica como entrevista abierta, ya que se elabora en un detallado plan para la entrevista, la cual prevé un riguroso ordenamiento y formulación de las preguntas necesarias, donde el entrevistador dirige el curso y contenido de la conversación con el entrevistado.

La entrevista es de tipo No Estructurada, puesto que es adaptable y susceptible a toda clase de sujetos; permite profundizar en los temas de interés. Nos permitió directamente hacer preguntas semiestructuras, de una forma particular, obteniendo información específica sobre la transmisión de estos.

## **VI. Resultados y discusión**

Para el proceso de investigación de este objetivo utilizamos las técnicas de apoyo aplicadas, ficha de observación directa y entrevista, con la implementación de estas permite un mejor aprovechamiento de la información siendo insumos directos.

En el presente acápite se muestra los resultados de nuestra investigación según cada objetivo planteado.

### **6.1 Objetivo 1**

En relación con el objetivo número uno el cual es *Identificar las buenas prácticas ambientales que implementan en las diferentes áreas del Hotel La Campiña* nos planteamos las siguientes interrogantes que están reflejadas en la entrevista la cual fue aplicada a la Gerente Propietaria de Hotel la Campiña. La entrevista fue transcrita literalmente. (Ver anexo N° 4)

Gracias a esta entrevista nos ayudó al desarrollo del presente trabajo de investigación ya que se pudo conocer que las buenas prácticas ambientales que poseen las han obtenido de manera empírica para el beneficio del hotel.

La primera pregunta para dar respuesta a nuestro primer objetivo fue:

¿Cuáles son las prácticas que implementan para el ahorro de energía?

El ahorro de energía en los cuartos, apagando las luces antes de salir, abanicos y aire acondicionado. Fueron los únicos métodos de buenas prácticas ambientales que pudimos

constatar que implementan en el Hotel La Campiña ya que en las demás áreas no se utiliza ningún otro mecanismo de ahorro de energía.

Instalar un sistema de desconexión en habitaciones, como tarjetas magnéticas, que desconectan el flujo eléctrico cuando el huésped está ausente, en donde hace falta el área de cafetería y auditorio para que las personas que lo visiten también conozcan que tienen ahorro de energía y no solo se utilice en Hotel. También el personal del Hotel no está capacitado para conocer estas medidas de concientización para el ahorro de energía si no que lo han obtenido de manera empírica.

<b>Buenas Prácticas en Hotel la Campiña</b>	<b>Buenas prácticas que deberían implementar.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ahorro de energía en cuartos</li> <li>• Apagar luces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar y monitorear el consumo de energía</li> <li>• Llevar un registro mensual del consumo de energía en su utilización (iluminación, calefacción, cocinas, ...) y su coste, con el fin de conocer la eficiencia en el consumo de energía.</li> <li>• Instalar medidas de reducción de consumo de energía</li> <li>• Usar reguladores electrónicos de intensidad luminosa y detectores de presencia.</li> </ul>

¿De qué manera dan a conocer a sus clientes sobre el ahorro de energía?

Colocando rótulos en las habitaciones, se pudo conocer que en el Hotel La Campiña los rótulos de ahorro de energía no se encuentran de manera visible, porque no están pegados si no que se encuentran emplastado en muebles pocos visibles para que los huéspedes sean capaces de leerlos y tengan en cuenta que el hotel utiliza el ahorro de energía y esto contribuye al medio ambiente.

¿Cuál es el tratado de las aguas residuales que se generan en las distintas áreas de trabajo?

El hotel cuenta con Fosas Francesas, en donde el agua de lavadoras, cocina, inodoros es desechado en estas Fosas que cumplen un proceso que las hace agua limpia ya que el hotel

no cuenta con servicios básicos como aguas negras, esto ayuda a tener una sostenibilidad para el hotel aguas que se les da un mejor tratado que cumplen con las buenas prácticas ambientales.

<b>Buenas Practicas</b>	<b>Buenas Prácticas que deberían implementar</b>
La reutilización de aguas grises (inodoros, cocina, ...), dentro del Hotel, consigue disminuir el gasto en agua potable, así como reducir el vertido de aguas residuales. Las aguas grises se emplean para riego de jardines.	Establecer un programa de revisión y mantenimiento de las tuberías y demás instalaciones. Instalar grifos con temporizadores y cabezales de ducha ahorradores

¿Qué beneficio obtienen del tratado de aguas servidas?

Estas aguas son utilizadas para el riego de árboles frutales existente en todas las áreas del hotel, en donde pudimos ver que estas fosas no son de manera visible si no que son subterráneas que cuentan con tubos que están de manera directa en cada uno de los arboles aunque no los abastece a todo pero si en su mayoría son beneficiados con estas aguas limpias que cumplen un excelente proceso de esta manera ayuda al medio ambiente y los árboles que de ellos se obtienen en temporadas las frutas que se hacen jaleas que son utilizadas en el hotel ya sea para el consumo de sus clientes o para el comercio en la zona.

- La reutilización de aguas grises (lavabo, cocina, ...), dentro del hotel, consigue disminuir el vertido de aguas residuales. Las aguas grises pueden se emplean para uso de riego de jardines.
- Programe un mantenimiento general para revisión de tuberías e instalaciones y reparación de llaves que gotean u otro tipo de fugas. Éste debe tener lugar una o dos veces al mes y debe asignarse una persona encargada de darle seguimiento.
- Solicite a sus empleados y clientes que reporten las fugas que detecten.
- Mantenga un tanque con agua en su empresa para poder facilitársela a sus clientes en caso de que ocurra un evento inesperado (por ejemplo, una obstrucción en el sistema de suministro de agua en la localidad).

¿Cuentan con separadores de desechos sólidos?

El hotel cuenta con tres separadores de desechos sólidos, plásticos y papeles las latas utilizadas en el hotel y vidrios también son separados y comercializados, donde tuvimos la oportunidad de estar dentro de la cocina y conocer que si todos los desechos son separados pero no se las da un buen tratado, también cuentan con una maquina cortadora de vidrio que quieren implementar ya que cuando tienen grupos hospedados estos suelen consumir licores y dejar botellas de vidrios que les gustaría hacer vasos ya sean para adornos y hasta poderlas llegar a comercializar y esto contribuiría al medio ambiente.

Con el fin de facilitar la recogida selectiva, usar bolsas o cubos de basura que contengan colores diferenciados por categoría de residuos.

Coloque carteles informativos y de sensibilización para fomentar la recogida selectiva.

Naranja	Verde	Amarillo	Azul
Orgánica	Envases de Vidrio	Plásticos y envases	Papeles

¿Qué tipo de tratado les dan a los desechos sólidos?

Los plásticos y papeles son quemados en incineradores y los desechos sólidos que se degradan eso se utiliza para abono orgánico de todos los árboles. Observamos que no se las da un buen tratado por que los plásticos y papeles son quemados en áreas del hotel y esto contamina al medio ambiente y contribuye al cambio climático y los desechos de comidas son tirados para que animales se los coman y no clasificados de manera orgánica en para los árboles.

## 6.2 Objetivo 2

Determinar la incidencia de la implementación de buenas prácticas ambientales para el desarrollo turístico en el Hotel La Campiña.



**Ilustración 4 Fuente propia. Huerto ecológico plantas de espárragos**

El modelo de desarrollo turístico sostenible tradicional suele incidir con mucha fuerza sobre el medio ambiente, la búsqueda de alternativas al turismo tradicional ha llevado a explorar destinos cada vez más novedoso, en muchos casos con ecosistemas frágiles que corren el riesgo de

una rápida e irreversible degradación (Agentes de desarrollo en turismo sostenible, 2016)

Según (Fullana & Ayuso, 2002)“El desarrollo sostenible requiere de la promoción de valores que fomenten unos consumos que sean ecológicamente posibles a largo plazo y a los que toda población mundial aspire razonablemente” por tanto la implementación de prácticas ambientales debe de acoplarse con el entorno del servicio y el personal de trabajo que lo ejecute de manera satisfactoria para ver los resultados.

Es decir que el hotel la campiña debe tener estrategias concretas y sencillas del porque es viable implementar las buenas prácticas ambientales en las diferentes áreas de trabajo, que es lo ¿que se pretende desarrollar? ¿Por qué? y ¿en qué les beneficia como empresa?

Es importante que el personal que labora a diario sea capacitado de las buenas prácticas sostenibles, con el fin que lo que sea implementado hasta ahora siga el mismo funcionamiento y mejore a su vez.



**Ilustración 5 Fuente Propia Limpieza del área de cocina y contenedores de basura.**

Este hotel cuenta con varios años de estar en el mercado de prestadores de servicios turísticos, en la actualidad el manejo de un hotel hogareño le ha brindado al turista un ambiente cómodo y agradable, que se ha sentido satisfecho y con ganas de regresar así lo demuestran los comentarios de la página de Facebook del Hotel La Campiña, buscando siempre lo mejor para cada persona que los visita.

Esta empresa se ha preocupado por mantener sus áreas verdes con el mejor mantenimiento que le pueden dar, en la optimizando recursos han trabajado en la reutilización del agua dándole otro uso del que previamente fue utilizado, ahorrando cantidades de agua para el riego de

árboles frutales que conlleva a una reducción de gastos y al ahorro del agua limpia.

La reutilización de algunos objetos plásticos, vidrios y la venta del aluminio y cartón han reducido costos a la empresa, así como la implementación del cultivo de algunas frutas, cítricos y otras siembras de legumbres que ayudaran a futuro a proveerse de su propia materia prima y poder garantizar menores gastos proporcionando seguridad de los que ellos consumen siempre cerciorando la seguridad alimentaria.

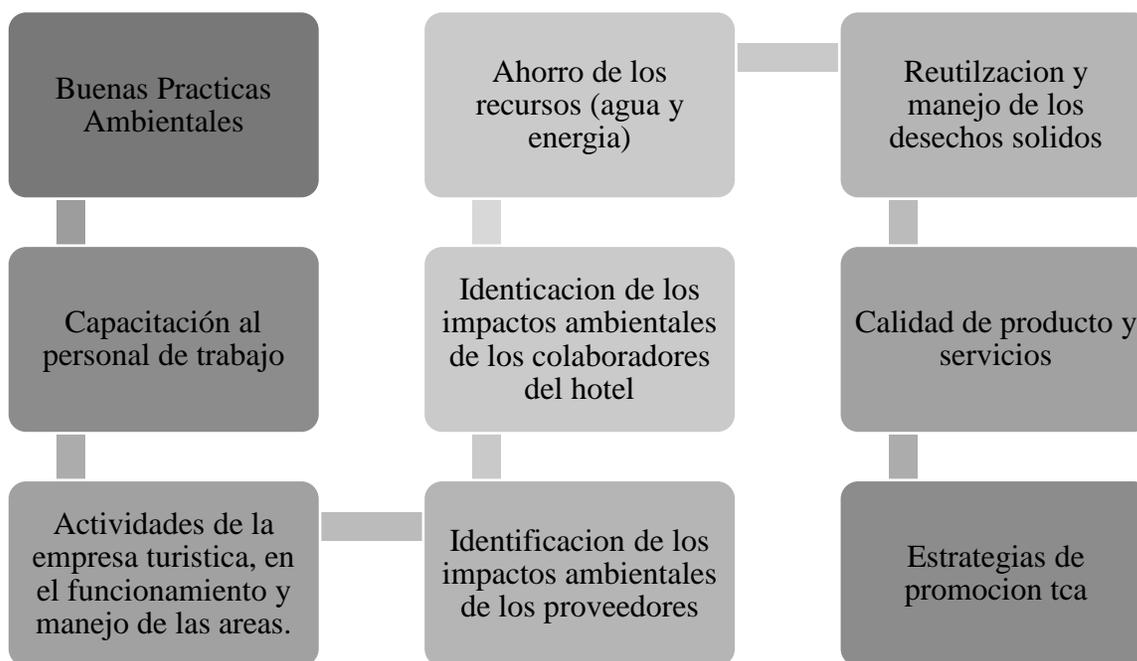
Estas pequeñas acciones que ellos han implementado durante este tiempo han incidido al interés de algunos turistas y de nosotros como estudiantes por el buen uso del trato que le dan al agua asimismo como a los desechos sólidos, sin embargo implementar acciones que van más allá de ahorrar dinero para la empresa sería más benefactor para reducir impactos ambientales que se dan en el entorno.

Es por esto por lo que se requiere de mayores acciones que ellos puedan aplicar, de las cuales no demandan de grandes gastos como los son: las capacitaciones del personal para

la buena gestión de productos de (limpieza, alimentos, enceres y otros) que garantizara el buen funcionamiento de las actividades en el hotel.

De que los proveedores del hotel sean empresas responsables o adquiriendo productos de mercados que menores impactos ambientales generen al entorno, que nuestros colaboradores las personas que trabajan con el hotel de una u otra manera respete las políticas y acciones que se encuentran establecidas en el hotel.

Es importante que el hotel tenga políticas ambientales estructuradas conforme a lo que quiere lograr así garantizara un mejor funcionamiento en la empresa y una mayor responsabilidad de las acciones ya planteadas.



Hoy en día encontramos certificaciones y etiquetas que se le designan a los establecimientos de hostelería y restauración, fincas ecológicas u otros que han puesto en práctica la sostenibilidad abriendo paso a tener mejores beneficios económicos siendo generadores de su propia materia prima.

### 6.4 Objetivo 3

Como resultados de los instrumentos que se aplicaron en la investigación, como grupo nos proponemos un tercer objetivo que tiene la finalidad de que puedan crecer como empresa enfocada a un turismo sustentable y armoniosos con el medioambiente.

Con lo referente a lo observado y alas entrevista que aplicamos vemos que es de mucha ayuda e interés de los propietarios del hotel tener un manual de buenas prácticas ambientales, para que puedan trabajar bajo los indicadores de sostenibilidad que algunas empresas turísticas han puesto en marcha ya, esto con el fin de ser sustentable y que el establecimiento, pueda beneficiar con el mismo.

Un manual trae consigo responsabilidades que el propietario debe ser consciente de atender



**Ilustración 6 Fuente Facebook Hotel La Campiña**

para el uso adecuado de sus recursos; además de ello garantiza la sustentabilidad de su negocio ratificando su interés por el medio ambiente.

No obstante, esta es una pequeña porción de lo que es ser sustentable ya que se cumplen tres ejes de sostenibilidad que son ambiental, económico y cultural, en este

caso quisimos emplear la parte ambiental que es la que ellos hasta ahora han venido trabajando con ideas empíricas o de lo que tiene conocimiento acerca del ahorro de la energía, agua y el reciclaje.

## Estrategias de desarrollo turístico Sostenible.

Nombre de la estrategia	Objetivo	Acción / actividades	Resultados esperados
Buenas prácticas ambientales	Involucrar a toda persona natural o jurídica a la aplicación de buenas practica ambientales dentro y fuera del Hotel La Campiña.	Divulgación de políticas de la empresa.  Anuncios o panfletos de acciones a realizar en cada área de trabajo.	Reducción de gastos económicos.  Menos generación de desechos sólidos y orgánicos.  Menor impacto ambiental
Colaboración y vinculación.	Establecer una alianza con Organismos gubernamentales y no gubernamentales en materia ambiental y turismo responsable.	Participar en actividades para la reducción del impacto ambiental.  Comprometerse en normas y reglamentos para una mejor ejecución de las actividades del hotel	Ampliar la oferta turística. Darse a conocer al mercado nacional e internacional en cuanto a los servicios y productos que se ofrece.
Rankings	Crear oportunidades para participar en rankings de índole ambiental y turística.	Someter a una ejecución masiva de la reducción de desechos sólidos.	Obtener certificaciones, premios, participación, otros.

### Diseñar un manual de buenas prácticas ambientales para El Hotel La Campiña

Para lo cual vimos la necesidad de aplicar una entrevista para la recopilación de datos, donde podríamos ver la viabilidad de la propuesta planteada en un principio siendo la asistente de gerencia, nuestra fuente de información.

Una de las principales preguntas de la entrevista aplicada fue ¿Poseen un manual de buenas prácticas ambientales?

La respuesta que manifestó la informante fue que el hotel no cuenta como tal, con un manual debidamente establecido, aunque todas las acciones que realizan las hacen de manera empírica y van enseñando a sus trabajadores nuevos a realizarlas también.

No poseen un documento al cual abocarse para la implementación de nuevas técnicas para el buen uso y/o uso racional del agua, energía y para reciclar desechos sólidos solo de ser necesario a falta de implementos de limpieza hacen una investigación en internet o consultan a los trabajadores sobre técnicas que ellos utilizan en sus casas o de las cuales ellos tienen conocimientos.

Consideran de mucha importancia del manual ya que podrían abocarse para hacer un mejor uso de los recursos naturales existentes en el área así también para aprovechar la mayor parte de los desechos que el Hotel como tal produce.

Que el hotel posea un manual de buenas prácticas ambientales les ayudaría a dar a conocer a los visitantes las técnicas que ellos utilizan como forma de estrategia de desarrollo y concientizar a todas las personas para optar estas prácticas en la vida diaria, así como también por un turismo responsable y por visitar a empresas amigables con el ambiente.

Una vez recogida toda la información nos propusimos a elaborar una propuesta fortaleciéndola con la información recopilada en el proceso de la investigación

Nuestra propuesta consiste en un Manual de buenas prácticas ambientales para la sostenibilidad del Hotel La Campiña. *(Ver anexo N° 6)*

<b>Nombre de la Propuesta</b>	Manual de Buenas Prácticas Ambientales
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar y reducir el consumo del agua y la energía.</li> <li>• Disminuir y gestionar adecuadamente los residuos que se producen durante la actividad.</li> <li>• Sensibilizar y promover la participación de todo el personal en la aplicación de las buenas prácticas ambientales.</li> </ul>
<b>Plan de inversión</b>	460
<b>Materiales</b>	Papel satinado
<b>Resultados esperados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución del manual</li> <li>• Motivación para la mejora de la empresa en el ámbito ambiental, a si también para implementar nuevos métodos para el cuidado del ambiente</li> </ul>

## **VII. Conclusiones y Recomendaciones.**

### **7.1 Conclusiones**

La presente investigación nos permitió conocer las diferentes problemáticas existentes en el Hotel La Campiña y en base a ello plantear la presente tesis, por lo que se concluyó que:

1. De acuerdo con la entrevista realizada se logró identificar las buenas prácticas ambientales que ayudarán al desarrollo del Hotel La Campiña, se conoció también que hay actividades que deterioran el entorno como la incineración de plásticos y los procesos de buenas prácticas ambientales que fueron muy pocos.
2. Las buenas prácticas ambientales en el Hotel La Campiña han incidido en una reducción directa de los costos al disminuir el gasto, como energía, agua, así como en tratamiento de las aguas residuales y eliminación de los desechos, pero tiene un nivel parcialmente bajo; por lo que el desarrollo de la actividad turística sostenible no se ejecuta de manera correcta.
3. Esta propuesta de Manual de Buenas Prácticas Ambientales se presenta como un modelo piloto, en base a la realidad del Hotel La Campiña, por lo que al implementarse beneficiará directamente y a futuro esta puede ser tomada como un modelo a seguir por otros Hoteles que posean características similares.

## 7.2 Recomendaciones

**Comunidad universitaria:** En primer lugar, se recomienda a los estudiantes seguir con la investigación ya que es un tema muy importante tanto para la industria turística como para la conservación del medio ambiente.

**Gerente y propietaria del hotel:** Buscar el apoyo de las organizaciones y socializar la presente propuesta a fin de establecer los nexos y gestiones necesarias para su ejecución.

Aplicar las estrategias de promoción y publicidad para dar a conocer la actividad ambiental, así como también lograr posicionar al hotel como un destino turístico que están encaminados a implementar las buenas prácticas ambientales.

Capacitar al personal sobre las buenas prácticas y los beneficios de estas.

Se recomienda contar con una persona que controle y actualice el manual y los procesos de buenas prácticas ambientales, antes, durante y después de su implementación.

## VIII. Bibliografía

Agenentes de desarrollo en turismo sostenible. (2016). *Guia del Profesorado: Formacion profesional y turismo sostenible* (1ra ed., Vol. VOL.2). Managua: FIIAPP.

Altamirano Caballero, A. d., & Báez Zelaya, G. J. (2017). *Buenas prácticas de turismo sostenible en el Centro Turístico Apart Hotel Acuarius de Luis, en el departamento de Estelí durante el II Semestre 2017*. Estelí.

Bifani, P. (1980). *Medio ambiente y desarrollo - I*. Madrid.

conferencia mundial de turismo sostenible. (1995). Carta del turismo sostenible . *Conferencia mundial de turismo sostenible.*, (pág. 4). Lanzarote, Islas Canarias, España,.

DECRETO No. 36-2013, No. 192 (La Gaceta 10 de octubre de 2013).

EcuRed contributors. (10 de Enero de 2018 ). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/index.php?title=Desarrollo\\_sostenible&oldid=3044342](https://www.ecured.cu/index.php?title=Desarrollo_sostenible&oldid=3044342)

Empresas Portuarias de Nicaragua. (2016). *Primer Manual de Buenas Practicas para los Puertos de Nicaragua*. Managua: EPN.

Folch, R. (1993). *Cambiar Para Vivir*. Barcelona: Integral.

Fullana, P., & Ayuso, S. (2002). *Turismo Sostenible*. Barcelona: Rubes.

*Glosario especializado de Ciencias, Artes, Tecnologia y Sociedad*. (18 de Diciembre de 2018). Obtenido de <https://glosarios.servidor-alicante.com/>

Hede, A. M., & Hall, J. (2006). *Revisión de la Literatura Turística*.

Herrera Herrera, A. (2006). *Turismo rural con participación comunitaria: una alternativa para el desarrollo de las Segovias*. Estelí: ADESO Las Segovias.

ISO. (martes de marzo de 2015). *Sistema de Gestión Ambiental, ISO 14000*. Obtenido de ISO: <http://www.iso.org>

Ley Básica Para La Regulación Y Control De Plaguicidas, Sustancias Tóxicas, No. 30 (La Gaceta 13 de febrero de 1998).

Línea Verde. (Junio de 2014).

Ministerio de Comercio Exterior. (2010). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales*. Perú: MIN.

Miño Escobar, B. A. (2016). *Estudio de buenas prácticas turísticas para la Hostería*. Picninchina: LATACUNGA-UTC.

Norma Técnica Nicaragüense Categorización de Hoteles por Estrellas , NTN 28-009-10 (Publicado en La Gaceta 09 de 2010).

Nóvoa Rodríguez, C. F. (1965). Reflexiones preliminares sobre la empresa y sus problemas jurídicos. En C. F. Nóvoa Rodríguez, *Reflexiones preliminares sobre la empresa y sus problemas jurídicos* (pág. 7).

NTN 28-009-10, NO.41 (La Gaceta 21 de julio de 2013).

Organización Mundial del Turismo. (2002).

Pearce, D. (1991). *Desarrollo turístico : su planificación y ubicación geográfica*. México, D.F.: Trillas.

Pearce, D. (1988). *Economics, equity, and sustainable development*.

Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (s.f.). *Rainforest Alliance*. Obtenido de [www.rainforest-alliance.org](http://www.rainforest-alliance.org)

Reglamento de Hospederías, N0.203 (La Gaceta 25 de 10 de 2001).

Responsabilidad Social y Sustentabilidad. (29 de Junio de 2014). *Responsabilidad Social Empresarial y Sustentabilidad*. Obtenido de <http://www.responsabilidadsocial.net/>

Rodríguez, M. (04 de septiembre de 2018). *Diseño de corte transversal-Unisanitas*. Obtenido de [www.unisanitas.edu.com](http://www.unisanitas.edu.com)

Salinas Chavéz, E., & Medina Pérez, N. (2009). *Los productos turísticos, pilares de la comercialización: Dos ejemplos del centro histórico de la Habana, Cuba*.

Sampieri, Collado, & Lucio. (2010). *Metodología de la investigación* . Mexico.

Sampieri, H. (2010). *Metodología de la investigación aplicada* (5a.ed ed.). Mexico: MCGRILL.

## **Anexos**

## Anexo N° 1



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ**  
**UNAN – FAREM – ESTELÍ**  
**Entrevista - Objetivo 1**

El presente instrumento tiene la finalidad de recoger datos *sobre* “*Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019*” en el marco de elaboración de tesis para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible.

1. ¿Cuáles son las prácticas que implementan para el ahorro de energía?
2. ¿De qué manera dar a conocer a sus clientes sobre el ahorro de energía?
3. ¿Qué tratado se les a las aguas servidas?
4. ¿Qué beneficio obtienen del tratado de aguas servidas?
5. ¿Cuentan con separadores de desechos sólidos?
6. ¿Qué tipo de tratado le dan a los desechos sólidos?

## Anexo N° 2



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ**  
**UNAN – FAREM – ESTELÍ**

<b>Ficha de observación- Objetivo 2</b> Datos del Observador: Fecha: Numero de observaciones: Ubicación:  El presente instrumento tiene la finalidad de recoger datos <i>sobre</i> “ <i>Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019</i> ” en el marco de elaboración de tesis para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible.
<b>Tipo de empresa turística</b>
Alojamiento ( ) Restauración ( ) Centro de eventos ( )
<b>Tipo de alojamiento</b>
Hotel( ) Albergue( ) Pensión( ) Motel ( ) Apartamentos ( )
<b>Restauración</b>
Restaurante de especialidades ( ) Hotel Restaurante ( ) Restaurante y café con jardín ( ) Platos regionales ( ) Cafetería ( )
<b>Centro de eventos</b>

Empresariales ( )
Escolares-Académicos ( )
Culturales ( )
Políticos ( )
Sociales ( )
Recreativos ( )
<b>Actividades</b>
Áreas verdes()
Piscinas()
Salas de juego()
Área de juegos para niños()
Campos deportivos ( )

## Anexo N° 3



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN-MANAGUA

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA**  
**FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA, ESTELÍ**  
**UNAN – FAREM – ESTELÍ**  
**Entrevista - Objetivo 3**

El presente instrumento tiene la finalidad de recoger datos *sobre* “*Buenas prácticas ambientales como estrategia de desarrollo turístico sostenible en el Hotel La Campiña, comunidad El Dorado municipio de Estelí, periodo 2018-2019*” en el marco de elaboración de tesis para optar al título de Licenciatura en Turismo Sostenible.

1. ¿Poseen un manual de buenas prácticas ambientales?
2. ¿Qué significa para usted un manual de buenas prácticas ambientales?
3. ¿En qué creen que le sirve el manual de buenas prácticas ambientales?
4. ¿Estaría dispuesto a utilizar el manual de buenas prácticas en su establecimiento?

## **Anexo N° 4**

### **Entrevista a la gerente y Asistente de Gerencia**

Integramos al personal en todas las áreas del hotel y restaurante, nosotros nos hemos metido en muchas áreas de producción, a pesar de que somos pocos lo llevamos todo además de la limpieza y el mantenimiento en donde los trabajadores dan mantenimiento hasta en el área de pintura están bien capacitados, tenemos trabajadores que tienen la edad de la campiña 17 años y otros que se han ido a diferentes países a buscar mejores oportunidades.

Conservamos el medio ambiente arborizando, manejo integral de la basura, de las aguas residuales, reciclaje de vidrio para hacer vasos utilizar la Corona, la Heineken, botellas de vino pueden ser floreros, en realidad si estamos vendiendo la botella de vidrio a las personas que hacen chileros, las latas de cervezas las comercializamos, viene un señor a tráelo y ellos lo venden todo lo que es desecho metálico eso se vende súper bien, también los galones.

La basura orgánica toda la que sale de la cocina digamos que son cascaras que son cosas que se degradan eso se utiliza para abono orgánico de todos los arboles lo único que como aquí no pasa el tren de aseo tenemos un incinerador que ahí tenemos como las dudas porque tenemos que quemarlas, el papel higiénico, bolsas de plástico, ahorita por ejemplo la chureca está implementando un programa de reciclaje de papel en cartón entonces aquí ya estamos recogiendo ya tenemos varias bolsas de plástico que hemos sacado a excepción de los sucios que es el papel higiénico o algún plástico de las carnes ese si se bota no hemos encontrado otra opción, o sea en general dividimos orgánico, eso se usa para abono en inorgánico se clasifica.

Lo que se descompone lo sacamos directamente, porque mucho trabajo eso lo que es orgánico es un rollo y huele mal problema mientras que esta la ponemos como el área es grande no echamos muy cerca de aquí pues pero en los cítricos y las partes más para allá o a los mangos o eso, entonces eso en un mes ya no hay nada o se lo comieron alguien o no sé, además sirve para alimento de las aves de los gatos de perros entonces esas son lo que se mantiene lo que se recicla bueno lo que no lo reciclamos nosotros el papel, vidrio, lata y las botellas de plástico pues se las llevan también para reciclaje y el resto se quema.

El personal que tenemos de todos lados hay gente que viene de Pueblo Nuevo, de Condega, de Limay de Estelí, de donde sea el que lo necesite o que lleguemos a un acuerdo, hemos contratado bastante gente de la virgen y del dorado, a veces permanente y a veces temporal.

El uso de las aguas residuales, hablamos de aguas residuales que es las lavadoras, la cocina eh incluso los pozos séptico, existen unas fosas francesas para las aguas que no llevan eses ni nada que es una fosa francesa que tiene dos metros de fondo más o menos esa esta rellena de como aquí no hay un sistema de alcantarillado ni de aguas negras ni nada entonces eso se hace una fosa francesa que es como de tres metros por 3 creo que será de fondo, que está ubicada desde la entrada del hotel hasta la salida entonces esa agua se rellena de tierra de carbón de grama.

Se hace un filtro un filtro con arena y todo entonces es agua tiene dos o tres camas eso por ejemplo cocina en una cámara entonces esa grasa se saca de esa pequeña cama que es como una caja de registró pasa por otra cama y otra cámara se limpia pasa a otra cámara va más limpia y todo esto sucio se va sacando entonces para tener la tubería limpia eso va dar a esa fosa francesa que está tapada con grama y todo, toda esa agua se le han hecho unos ductos para que vayan directamente a los arboles entonces es un sistema casi medio subterráneo

No tenemos que estar sacando eso a la carretera que huela mal o aguas sucias entonces le damos ese propósito igual sucede con los pozo séptico el CRS nos dio a nosotros un sistema de utilizar las aguas negras esa si es más estricta ellos elaboraron las camas que son tres o 4 tanques está el del inodoro va solo el inodoro y va ahí y se va filtrando y filtrando cuando llega al pozo realmente que séptico eso ya va limpio se pone otra tubería y va a otra fosa francesa que lo distribuye entonces no hay contaminación los de los pozos séptico va por una tubería que le cae a los arboles se utiliza agua potable para regar algunos árboles porque no hay suficiente para todo el área.

## **Anexo N° 5**

### **Entrevista Asistente de Gerencia**

¿Cuáles son las prácticas que implementan para el ahorro de energía?

Las lámparas led por el momento es el único ahorro de energía que cuenta el hotel, no se cuenta con lumbreras para la noche, solo en las salas que se están ocupando una vez que todos salen de ella se apagan.

¿De qué manera dar a conocer a sus clientes sobre el ahorro de energía?

Por medios de los avisos que se ponen en las habitaciones y baños, además el personal de trabajo le recuerda al huésped que una vez salga del baño o la habitación deje apagada las lámparas.

¿Qué tratado se les a las aguas servidas?

El agua que es utilizada de la cocina, baños, lavandería esta es desviada por medio de un sistema de tubería que se dirige a unas fosas francesas, en donde es ahí que comienza el sistema de limpieza del agua.

¿Qué beneficio obtienen del tratado de aguas servidas?

El ahorro de agua porque esta es ocupada para los árboles frutales que son los que más agua necesitan en la época seca.

¿Cuentan con separadores de desechos sólidos?

Se clasifica en plástico, papel y desperdicios de comida.

¿Qué tipo de tratado le dan a los desechos sólidos?

Los sólidos una vez que esta toda, se selecciona el plástico, el papel, botellas, y latas. Luego se recicla lo que se pueda en el caso de las latas, papel se vende; as botellas se reutilizan en la cocina y demás basura se incinera como el papel de baño.

La basura orgánica se deposita directamente en las plantas.

¿Poseen un manual de buenas prácticas ambientales?

No, solo un físico que son unas que da el MINSA. Pero como empresa no posee ninguna, solo aquellas que se ejecutan a diario y de las que se tiene experiencia practicando.

¿Qué significa para usted un manual de buenas prácticas ambientales?

Es un documento que trae indicaciones de cómo tratar el medio ambiente. Para poder trabajar de manera productiva y ser autosuficientes no degradando el entorno en el que habitamos.

¿En qué creen que le sirve el manual de buenas prácticas ambientales?

Para ahorrar los recursos naturales y económicos.

¿Estaría dispuesto a utilizar el manual de buenas prácticas en su establecimiento?

Si, es muy bueno tener uno, estamos esperando de que ustedes con la elaboración de la tesis que están realizando nos puedan proporcionarlo y emplea



**Hotel La Campiña**

**“Un Hogar En El Camino”**

